

BAB V

PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan tentang penelitian mengenai tingkat kinerja pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Pembahasan ini berisi tentang data dan fakta yang diperoleh dari penelitian lapangan yang akan disesuaikan dengan 6 indikator menurut Robbins (Drs. Bintoro 2017) mengenai pengukuran atau penilaian pada kinerja pegawai, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja.

5.1 Kualitas

Kualitas pegawai merupakan pelaksanaan tugas pegawai yang mengacu pada pencapaian tujuan organisasi atau tempat ia bekerja, dimana pegawai dapat bekerja dengan baik dan kesempurnaan hasil tugas yang diberikan disesuaikan dengan keterampilan serta kemampuan yang ia miliki. Jadi, suatu organisasi atau instansi pemerintahan dalam mencapai keberhasilan organisasinya, dipengaruhi oleh kualitas pegawainya yang dapat bekerja dengan baik. Seperti yang dijelaskan dalam (Affandi 2018 : 89) kualitas hasil kerja merupakan segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka atau padanan angka lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Jabatan Kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dapat dikatakan belum optimal. Dimana kualitasnya masih bertahap atau masih perlunya ada perubahan dari setiap pegawai. Masih terdapatnya pegawai yang penempatan kerjanya atau bidangnya belum sesuai dengan latar belakang pendidikan atau keterampilan yang dimiliki. Dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai dilakukan dengan cara men-*support* dan mengayomi pegawai dalam setiap pekerjaannya, serta adanya pengembangan

assessment center dalam mengetahui kompetensi yang dimiliki sehingga dapat mudah di kembangkan.

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dapat disimpulkan bahwa pada kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum optimal. Perlu diadakannya pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai agar pegawai meningkatkan kualitas kerjanya

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff – staff pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, masih memiliki kesulitan dan hambatan yang dirasakan oleh staff pegawai contohnya seperti pembagian beban kerja atau pelimpahan tugas yang tidak merata, menyebabkan adanya beban kerja yang menumpuk di beberapa pegawai. Dan untuk penempatan kerja yang ditempati oleh staff, diakui ada beberapa yang belum sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki, tetapi ketidaksesuaian itu diakui dapat menjadi terbiasa dengan pekerjaan yang terus menerus dikerjakan.

Selain mewawancarai pihak pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dalam hal ini juga dilakukan wawancara dengan masyarakat yang melakukan pengurusan dan perizinan pada Disdukcapil Kota Tangerang. Dari segi masyarakat kualitas kerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih adanya kualitas kerja yang belum optimal. Dilihat dari keterampilan dan kemampuan kerjanya dalam melayani masyarakat masih dikatakan belum memuaskan, contohnya pegawai masih kurang responsif sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan kinerja pegawai Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang.

Berdasarkan hasil observasi secara langsung maupun tidak langsung yaitu dengan melihat tanggapan masyarakat melalui akun media sosial Instagram Disdukcapil Kota Tangerang, masih terdapat beberapa masyarakat yang protes dengan kinerja pegawai. Dikarenakan pegawai kurang memiliki kemampuan untuk cepat tanggap dalam merespon pelayanan online pada aplikasi sosial media.

Berdasarkan hasil dokumentasi, adanya upaya dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang melalui website E-kinerja. Pada website tersebut akan terlihat seberapa giatnya pegawai dalam meningkatkan kualitas kerjanya dan mengevaluasi kompetensi pegawainya untuk dikembangkan di masa yang akan datang.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator kualitas dapat dikatakan kualitas kinerja pegawai belum optimal, sebab kemampuan dan keterampilan pegawai yang tidak sesuai dengan penempatan kerjanya, terdapatnya beban kerja yang tidak merata di masing-masing pegawai dan adanya hambatan dalam menyelesaikan tugas yang satu dengan tugas lainnya. Berkaitan dengan kinerja pegawai, sejauh ini Kepala Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Tangerang selalu mengupayakan pengembangan kualitas pegawai melalui *assessment center*.

5.2 Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh pegawai, dimana pencapaian itu disesuaikan dengan target atau sasaran yang ingin dicapai setiap tahunnya. Struktur atau bidang yang memadai di dalam suatu organisasi dapat mempermudah dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya dalam menghasilkan pencapaian tugas sesuai target tertentu.

Menurut Robbins (Drs. Bintoro, 2017) kuantitas dapat dikatakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Keefektifan kuantitas kerja dapat dilihat berdasarkan berbagai faktor. Faktor yang dijadikan batasan untuk melihat kuantitas kerja dalam penelitian ini adalah kesesuaian pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan target serta penggunaan waktu yang efektif.

Namun dalam mengukur aspek kuantitas ini, tentunya tidak hanya dilihat dari seberapa banyak ataupun seberapa besar beban kerja yang diselesaikan oleh pegawai setiap tahunnya, tentunya harus dikaitkan dengan aspek kualitas, waktu

dan biaya sehingga pada akhirnya dapat disimpulkan apakah pekerjaan yang dilakukan oleh masing-masing pegawai dapat dikatakan telah memenuhi harapan dan menunjang pencapaian tujuan organisasi.

Pegawai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang telah mengupayakan menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan. Dalam melaksanakan pekerjaan terdapat SKP (Sasaran Kerja Pegawai) yang didalamnya memiliki target kinerja yang harus dicapai. Dalam SKP terdapat rincian sasaran, target, dan juga realisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Jabatan Kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa kuantitas pekerjaan yang dihasilkan setiap tahunnya sudah sesuai target. Dengan melihat target output pekerjaan dan hasil yang dapat diselesaikan oleh pegawai Disdukcapil Kota Tangerang maka dapat dilihat bahwa setiap pegawai telah menyelesaikan tugas dan pekerjaan dalam jabatannya sesuai dengan target pekerjaan yang telah ditetapkan. Ini menunjukkan bahwa kuantitas dari beban pekerjaan yang diberikan terhadap masing-masing pegawai tidak menjadi masalah dan mampu disesuaikan oleh pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu mencapai target pada setiap tahunnya. Seperti yang dilampirkan pada SKP (sasaran kerja pegawai) pada tahun 2020 sampai 2021. Menyatakan bahwa setiap pegawai mampu menyelesaikan 12 laporan penerbitan dokumen pelayanan pada tim kerja pendataan penduduk dalam 12 bulan (1 tahun).

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff-staff pegawai Disdukcapil Kota Tangerang, dapat disimpulkan bahwa kuantitas pekerjaan yang mereka selesaikan sudah sesuai target setiap tahunnya. Namun, pekerjaan yang dikerjakan masih ber kelompok-kelompok atau sesuai bidangnya. Sedangkan, untuk jabatan fungsional belum terpenuhi sesuai kebutuhan. Staff menyampaikan bahwa bila terdapatnya permasalahan atau keluhan yang mereka rasakan mudah direspon oleh pimpinan dan juga diberikan solusi. Namun, beberapa solusi yang diberikan selama ini diakui

staff belum tepat atau 100 persen belum dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

Berdasarkan hasil observasi, dilihat staff-staff pegawai bekerja hanya sesuai dengan tugas dalam penempatan kerjanya atau bidang. Pekerjaan yang dilakukan sesuai dengan tugas-tugas yang ada didalam bidangnya. Jadi, apabila suatu bidang atau bagian memiliki beberapa tugas yang numpuk, tugas tersebut belum bisa dibantu oleh pegawai diluar bidang tersebut untuk dikerjakan.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator kuantitas dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan rencana pekerjaan disetiap tahunnya dapat terlaksana dengan baik. Pada setiap tahunnya pegawai mampu bekerja sesuai dengan target yang ditetapkan. Terlampir pada SKP (sasaran kerja pegawai) tahun 2020 sampai 2021, bahwa pegawai setiap tahunnya mampu menyelesaikan laporan-laporan sesuai target sebanyak 12 laporan dalam 12 bulan (1 tahun).

5.3 Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu ialah batas waktu dalam melakukan suatu pekerjaan, dimana waktu pekerjaan telah ditentukan sebelumnya dan pegawai diharuskan menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ketepatan waktu pegawai dapat dilihat dari bagaimana seorang pegawai dapat menggunakan waktu tersebut untuk menyelesaikan pekerjaan dan aktivitas lainnya, serta koordinasi yang baik merupakan pengaruh dalam suatu pekerjaan terselesaikan tepat waktu. Ketepatan waktu dalam bekerja guna untuk melihat tingkat kinerja pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Jabatan Kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa untuk ketepatan waktu yang dimiliki staff pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugasnya sudah cukup baik dan tepat waktu, tetapi masih adanya beberapa pegawai yang belum tepat dalam menyelesaikan tugasnya. Dalam bekerja staff diawasi oleh koordinator atau pimpinan disetiap bidangnya,

terdapatnya hambatan dalam proses pekerjaan yaitu dikatakan setiap staff memiliki cara kerja yang berbeda. Karena itu, koordinator selalu mengawasi agar pekerjaan tetap selesai tepat waktu walau setiap staff bekerja dengan cara masing-masing. Perbedaan kinerja antara satu pegawai dengan pegawai yang lain tentu ada faktor penyebabnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dapat disimpulkan bahwa pegawai mampu mengusahakan pekerjaannya agar selesai tepat waktu. Dimana pada bidang pelayanan terdapatnya SOP yang mengharuskan pegawai mengupayakan menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang diberlakukan. Perbedaan kinerja antara satu pegawai dengan pegawai lainnya tentu ada faktor penyebabnya. Secara garis besar perbedaan itu disebabkan oleh faktor-faktor yang mempengaruhinya, dijelaskan dalam teori Mangkunegara terdapat 2 faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja :

1. Faktor Kemampuan (ability)

Terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (knowledge + skill), dalam hal ini pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah memiliki kemampuan yang memadai. Namun, keterampilan yang dimiliki masih terdapat ketidaksesuaian dengan tugas yang dikerjakan.

2. Faktor Motivasi (motivation)

Motivasi diartikan suatu sikap (attitude) pimpinan dan pegawai terhadap situasi kerja dilingkungan organisasinya. Terkait pimpinan disetiap bidang kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sudah selalu men-support pegawai dalam setiap pekerjaannya, hanya saja situasi kerja yang menghambat ialah hubungan kerja terkait komunikasi yang masih kurang lancar antar pegawai dalam bekerja secara tim.

Kendala komunikasi yang masih dirasakan oleh para pegawai, Disdukcapil Kota Tangerang melaksanakan program coaching dan mentoring untuk para staff pegawainya, guna meningkatkan kualitas mereka dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff-staff pegawai Disdukcapil Kota Tangerang, dapat disimpulkan bahwa masih terdapatnya staff yang mengalami keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Kendala pegawai bila pekerjaannya tidak tepat selesai tepat waktu yaitu adanya urusan lain yang perlu dikerjakan terlebih dahulu. Adanya komunikasi dan koordinasi yang kurang lancar dalam satu tim, apabila ketua tim belum bisa memimpin dengan baik, terjadinya kendala dalam tim tersebut seperti koordinasi yang kurang lancar. Selain itu, kendala lainnya yaitu sulitnya manajemen waktu, dimana terdapatnya pembagian tugas atau beban kerja yang tidak merata antar pegawai dan menyebabkan terjadinya kesulitan dalam mengatur waktunya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa dalam ketepatan waktu pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan masih belum optimal. Karena masih adanya pegawai yang belum mampu menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Seperti pada fakta yang terjadi dilapangan salah satu masyarakat mengatakan bahwa proses pengurusan KTP seharusnya selesai pada 7 hari mendatang, tetapi kenyataannya selesai pada 14 hari mendatang. Hal ini menyebabkan masyarakat kurang puas dengan kinerja pegawai dengan ketepatan waktunya dalam bekerja dan mengharapkan untuk meningkatkan lagi kinerjanya.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator ketepatan waktu dapat dikatakan belum optimal. Hal ini dikarenakan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang belum tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dikarenakan, dalam bekerja masih adanya staff pegawai yang terlambat dalam menyelesaikan tugas-tugas yang terdapat dikantor.

5.4 Efektivitas

Efektivitas dalam bekerja adalah tingkat keberhasilan pegawai dalam pelaksanaan pekerjaannya untuk mencapai tujuan organisasinya. Apabila pegawai dapat mencapai tujuan dari pekerjaannya maka kinerjanya dalam bekerja dapat dikatakan efektif. Sumber daya yang tersedia dalam suatu organisasi yaitu tenaga atau staff pegawai, teknologi, bahan baku dan uang merupakan faktor utama keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Jabatan Kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa dilihat dari perbandingan selama beberapa bulan kebelakang, sudah membaik karena berlakunya sanksi yang dapat merubah perilaku pegawai menjadi lebih baik lagi. Dan untuk sistem maupun fasilitas yang ada pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dapat digunakan dengan baik meskipun masih adanya gangguan. Lalu sumber daya manusia dan bidang yang ada saat ini telah memadai dalam menyelesaikan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dapat disimpulkan bahwa untuk sistem dan fasilitas yang ada pada kantor sudah memadai. Dimana pada bagian loket pelayanan yang sebelumnya hanya dibuka sebanyak 5 loket saja, saat ini sudah ditambahkan dan dibuka menjadi 8 loket pelayanan. Hal ini membantu pegawai dapat melayani masyarakat yang setiap harinya datang dengan cepat dan tepat sesuai motto kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Lalu dengan sistem yang diberlakukan juga sudah memadai dengan adanya aplikasi Sobat Dukcapil, dapat membantu masyarakat melakukan pengurusan online dan tidak perlu datang ke kantor pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staff-staff kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa pada sistem dan fasilitas yang diberlakukan dikantor saat ini sudah memadai. Adapun sistem yang ada dikhususkan untuk kebutuhan pegawai yaitu aplikasi E-Kinerja yang diakui layanan ini dipermudah untuk pegawai mengisi kehadiran dan giat untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pekerjaannya. Untuk sistem yang ada dinyatakan sudah efektif dan masih bisa

dikembangkan kembali sesuai kebutuhan, sedangkan fasilitas yang adapun sudah memadai. Terdapatnya wifi yang bagus disetiap lantai untuk mempermudah pegawai dalam bekerja menggunakan internet, disetiap bidang masing-masing disediakan mushola, toilet tersendiri dan disediakan ruang tunggu untuk masyarakat yang akan melakukan pengurusan dan perizinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa sistem pada pelayanan dan fasilitas yang diadakan oleh kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah efektif. Dilihat dari aplikasi pelayanan online yang ada yaitu aplikasi Sobat Dukcapil, aplikasi yang dibentuk untuk mempermudah pengurusan dan perizinan bilamana masyarakat yang tidak dapat datang secara langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Aplikasi tersebut diakui meskipun masih adanya keluhan yang ada seperti masih sering errornya aplikasi tersebut, tetapi masih banyaknya juga masyarakat yang terbantu dengan aplikasi tersebut. Dan untuk fasilitas pun sudah cukup memadai. Adanya toilet yang bersih, ruang tunggu yang nyaman sebagai tempat menunggu, lahan parkir yang luas dan tertata rapih. Meskipun masih adanya masyarakat yang mengantri dikarenakan pelayanan sedang *overload* atau bisa disebut dengan penuh.

Berdasarkan hasil dokumentasi, mengenai keefektifan sistem dan fasilitas yang ada, dapat disimpulkan bahwa sudah cukup efektif. Meskipun pada sistem layanan online yaitu aplikasi Sobat Dukcapil sering mengalami gangguan seperti website yang tidak bisa dikunjungi, dan respon pelayanan online yang lambat. Tetapi pada fasilitas sumber daya manusia seperti ruang tunggu, lahan parkir, dan toilet sudah memadai.

Dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator efektivitas dapat dikatakan fasilitas dan sistem yang diberikan untuk para staff dan masyarakat sudah baik dan efektif. Hal ini dilihat dari sumber daya manusia yang ada diakui oleh pegawai dan masyarakat telah memadai dalam bekerja dan melakukan pengurusan dokumen. Sedangkan untuk

sistem layanan seperti website E-Kinerja dan Sobat Dukcapil dikatakan sudah optimal, namun perlu perbaikan agar tidak sering terjadi *error system*.

5.5 Kemandirian

Kemandirian merupakan hal yang wajib dimiliki oleh seorang pegawai yaitu kesiapan dan kemampuannya dalam mengerjakan pekerjaannya dengan adanya inisiatif dalam diri pegawai itu sendiri. Karena sebagai pegawai yang bekerja di organisasi pemerintahan harus memiliki kesiapan dalam bekerja sesuai dengan tugas dan fungsinya, serta responsive dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Tingkat kesiapan pegawai dilihat dari bagaimana pegawai inisiatif atas pekerjaan yang harus dilakukannya. Seperti yang dijelaskan dalam (Affandi 2018 : 89) inisiatif merupakan kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan semakin sulit.

Berdasarkan hasil wawancara Analis Jabatan Kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa dalam bekerja secara tim pimpinan sudah sigap dalam menyelesaikan tugasnya. Serta untuk koordinasi pimpinan kepada staff sudah terbilang cukup baik karena pimpinan cukup responsif terhadap keluhan yang staff sampaikan kepada pimpinan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dapat disimpulkan bahwa dalam bekerja secara tim pimpinan melihat masih adanya staff pegawai yang kurang sigap dalam menyelesaikan tugasnya. Kekurangan itu dikatakan terdapatnya beberapa pegawai yang masih belum paham betul atas tugas-tugas yang diberikan kepadanya dan adanya staff pegawai yang masih kurang inisiatif. Karena itu, pimpinan selalu mengadakan pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan inisiatif yang dimiliki oleh para staff.

Berdasarkan hasil wawancara staff-staff kantor, dapat disimpulkan bahwa pegawai sudah cukup sigap dan memiliki tingkat inisiatif yang cukup untuk

membantu sesama rekan kerja. Bilamana salah satu pegawai mengalami kesulitan terhadap pekerjaannya, maka pegawai lainnya akan saling membantu pegawai tersebut untuk menyelesaikan pekerjaannya walaupun pekerjaan tersebut tidak sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Temuan ini diperkuat juga oleh teori Nawawi (2006 : 64) dalam indikator kinerja sebagai acuan mengukur kinerja pegawai disuatu organisasi, salah satunya yaitu adanya kemampuan bekerjasama antar rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.

Selain mewawancarai para pimpinan dan staff pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dari pihak masyarakat pun memberikan pendapat terkait bagaimana kerja pegawai dan pelayanannya terhadap masyarakat. Dari segi ini dapat disimpulkan bahwa untuk tingkat kesigapan dan inisiatif pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya sudah terbilang optimal, namun ada beberapa pegawai yang masih kurang sigap dalam menyelesaikan pekerjaannya. Seperti masih kurang responsifnya pegawai terhadap pelayanan dan masih adanya pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil observasi, staff-staff dalam bekerja secara tim memiliki penanggung jawab yang ditunjuk oleh pimpinan. Pimpinan mengawasi para staff dalam bekerja guna untuk mengetahui kesigapan dan inisiatif yang dimiliki oleh pegawai. Terkait kesigapan pegawai dalam memberikan respon dan pelayanan pada masyarakat kini masih perlu diitngkatkan lagi untuk tingkat kesigapan dan inisiatifnya.

Berdasarkan hasil observasi, dan wawancara yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator kemandirian dapat dikatakan masih kurang optimal. Hal ini dikarenakan untuk para staff masih adanya kekurangan sikap inisiatif dan kesigapan dalam kinerja pegawainya. Selain itu, pegawai masih kurang responsif atau cepat dalam menangani permasalahan terhadap pekerjaannya.

5.6 Komitmen Kerja

Sebagai seorang pegawai yang bekerja disuatu organisasi harus memiliki komitmen kerja. Komitmen kerja merupakan tanggung jawab yang diberikan

pegawai dalam bekerja kepada organisasinya. Selain tanggung jawab yang dimiliki pegawai, adanya kedisiplinan yang dapat dilihat dari kepatuhan yang dimiliki pegawai terhadap aturan-aturan yang terdapat di suatu organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Jabatan Umum dan Kepegawaian, dapat disimpulkan bahwa tanggung jawab dan kedisiplinan yang diberikan kepada pegawai dalam bekerja sudah baik. Namun, masih saja adanya pegawai yang perlu diingatkan kembali terkait tugasnya dan kedisiplinan. Kedisiplinan pegawai menggunakan *reward punishment*, yaitu pegawai mendapat *reward* atas tanggung jawab yang diberikan kepada pekerjaannya diberikan apresiasi atas pekerjaannya jika pekerjaannya dilakukan dengan baik, sedangkan pegawai yang tidak disiplin diberikan *punishment* berupa potongan terhadap gaji para pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dapat disimpulkan bahwa komitmen kerja yang ada saat ini sudah baik. Baik untuk atasan maupun pegawai. Dengan evaluasi setiap minggu yang diberlakukan, pegawai mampu meningkatkannya dengan baik, begitu juga dengan atasannya sendiri. Tetapi untuk kedisiplinan masih perlu ditingkatkan kembali karena masih adanya pegawai yang terlambat pada saat masuk jam kerja, padahal tugasnya adalah melayani masyarakat. Jadi akan sangat merugikan jika pegawai yang bertugas melayani masyarakat jika datang tidak tepat waktu pada masuk jam kerja.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap staff-staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, mengenai tanggung jawab para staff terhadap pekerjaannya dapat disimpulkan bahwa staff bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Tanggung jawab tersebut dapat dilihat dari target pekerjaan yang bisa mereka capai setiap tahunnya dan bagaimana mereka dalam menyelesaikan tugasnya agar cepat selesai, karena setiap pekerjaan yang dilakukan staff dipantau langsung oleh pimpinan, seperti yang dikemukakan oleh Pandi dalam (Affandi, 2018) bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung

jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasinya. Diakui juga pimpinan merupakan orang yang bertanggung jawab dalam memimpin tugasnya. Selanjutnya, kedisiplinan yang biasanya dilanggar oleh para staff yaitu keterlambatan masuk kerja dan diberikannya punishment berupa teguran, dan pemotongan tunjangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, pada komitmen kerja dapat disimpulkan bahwa untuk tanggung jawab pekerjaan pegawai sudah optimal. Dilihat dari cara bekerja dan memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah terlihat bertanggung jawab dengan pekerjaannya. Pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Berdasarkan hasil observasi, dapat dilihat bahwa masih adanya keterlambatan beberapa pegawai pada saat masuk jam kerja. Yaitu di jam 07.30 WIB di setiap ruangan masih terlihat kosong akan kehadiran pegawai. Terkait absensi pegawai tidak menggunakan fingerprint melainkan menggunakan website E-Kinerja, dimana setiap kali pegawai ingin mengisi kehadiran, pegawai harus sudah berada di kantor. Tetapi dengan cara ini pun masih banyaknya beberapa pegawai yang terlambat pada jam masuk kerja

Berdasarkan hasil dokumentasi, dilihat dari hasil Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dari tahun 2020 sampai 2021, tanggung jawab yang dimiliki para pegawai dinyatakan baik dan sangat baik. Dimana terdapat beberapa pegawai yang memiliki komitmen kerja yang tinggi dan komitmen kerja yang lainnya dapat dikatakan cukup. Namun, dengan kondisi yang ada di lapangan berlawanan dengan hasil penilaian SKP pada pegawai. Maka dari itu, kedepannya SKP harus sejalan dengan tuntutan masyarakat terhadap kinerja pegawainya.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dikaitkan dengan teori Robbins pada indikator komitmen kerja dapat dikatakan tanggung jawab yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah optimal. Hal ini dilihat dari bagaimana pegawai menyelesaikan tugas yang dikerjakan serta layanan yang diberikan kepada masyarakat.